Tweede Kamer der Staten-Generaal 2

Vergaderjaar 2015–2016

34 399 Wijziging van de Zorgverzekeringswet in verband met de elektronische zorgpolis

Nr. 6

NOTA NAAR AANLEIDING VAN HET VERSLAG

Ontvangen 20 mei 2016

1. Inleiding

Met belangstelling heeft de regering kennis genomen van het verslag van de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport over het voorstel van wet houdende wijziging van de Zorgverzekeringswet in verband met de elektronische zorgpolis. In deze nota naar aanleiding van het verslag beantwoordt de regering de gestelde vragen zo veel mogelijk in de volgorde van het verslag. Verschillende fracties hebben in verschillende hoofdstukken vergelijkbare vragen gesteld. In verband met de leesbaarheid van deze nota naar aanleiding van het verslag heeft de regering ervoor gekozen de beantwoording van gelijksoortige vragen te clusteren. Waar dezelfde vragen in een volgend hoofdstuk terugkomen wordt daarop gewezen bij de beantwoording.

Voorafgaand aan de beantwoording wil de regering eerst mogelijke verwarring over het wetsvoorstel wegnemen. Gezien de strekking van een aantal vragen in het verslag heeft zij het vermoeden dat wordt verondersteld dat het wetsvoorstel regelt dat de polisvoorwaarden zonder uitdrukkelijke toestemming digitaal mogen worden verstrekt door de zorgverzekeraar. Dat is niet juist. Het onderhavige wetsvoorstel maakt het mogelijk om de ***zorgpolis*** digitaal te verstrekken. Dit is een akte, bestemd om tot bewijs te dienen (artikel 156, eerste lid, van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv)). In de akte moet de tussen een verzekeringnemer en een zorgverzekeraar gesloten zorgverzekering zijn vastgelegd (artikel 9 juncto artikel 1, onderdeel i, van de Zorgverzekeringswet (Zvw) en artikel 7:932 Burgerlijk Wetboek (BW)). Het betreft in de praktijk een A4tje met daarop onder meer het burgerservicenummer van de verzekerde, het polisnummer van de zorgverzekering, de naam van de zorgverzekering en een verwijzing naar de polisvoorwaarden. Vaak bevat dit zogenoemde «polisblad» ook informatie over de aanvullende ziektekostenverzekering.
Polisvoorwaarden zijn aan te merken als de algemene voorwaarden (artikel 6:231 BW) die van toepassing zijn op voornoemde zorgpolis. Hierin staat bijvoorbeeld welke zorg voor vergoeding in aanmerking komt en aan

kst-34399-6
ISSN 0921 - 7371
’s-Gravenhage 2016

welke voorwaarden daarvoor moet worden voldaan. De zorgverzekeraar dient de verzekeringnemer de mogelijkheid te bieden om van dergelijke voorwaarden kennis te nemen voor of bij het sluiten van de zorgverzekering. In de praktijk worden de polisvoorwaarden meestal al digitaal aangeboden: dit mag zonder expliciete toestemming van de verzekerde als de zorgverzekering via elektronische weg wordt gesloten (artikel 6:234, derde lid, BW). Omdat digitale terhandstelling van de polisvoorwaarden reeds gangbaar is, heeft dit wetsvoorstel enkel betrekking op de digitale verstrekking van de zorgpolis.

2. Algemeen

De leden van de SP-fractie hebben vragen gesteld over het draagvlak onder verzekerden voor het digitaal verstrekken van de zorgpolis, onder verwijzing van een aantal onderzoeksrapporten. Ook de leden van de fracties van CDA en ChristenUnie hebben onder de hoofdstukken «Consultatie partijen» respectievelijk «Gevolgen voor verzekeringsnemers» aandacht gevraagd voor dit draagvlak. De leden van de SP-fractie vragen hoe de regering het huidige wetsvoorstel ziet in relatie tot de rapporten «De burger kan het niet alleen» en «De burger gaat digitaal» en hoe de regering hieraan gevolg geeft. De leden van de CDA- en de ChristenUnie-fractie voegen hieraan toe de vraag of de behoefte van de verzekerde plaats lijkt te maken voor de voorkeur van de zorgverzekeraar. De leden van de CDA-fractie willen ook weten of met dit wetsvoorstel de nadruk is verschoven van dienstverlening naar efficiency.

Bovengenoemde rapporten geven aan dat er verschillende gradaties zijn in internetvaardigheden waarbij 96% van de bevolking toegang heeft tot internet. Van degenen met toegang tot internet gebruikt 95% e-mail, telebankiert 82%, winkelt 79% via internet en is er een gedeelte van de bevolking dat internet weinig of niet wil of kan gebruiken. Een groot deel van de mensen kan dus prima het internet gebruiken voor diverse doeleinden. Gezien de voordelen van het elektronisch communiceren ligt het voor de hand dat de wetgeving daarop inspeelt.
Uit de rapporten volgt ook dat een gedeelte van de bevolking minder digitaal vaardig is. Daarom is expliciet in de wet opgenomen dat een verzekeringnemer kosteloos een papieren zorgpolis kan blijven ontvangen. In de toelichting is benadrukt dat de wijze waarop de verzekeringnemer zijn voorkeur voor een papieren zorgpolis kan aangeven vormvrij is. Dit hoeft vanzelfsprekend niet via digitale weg, maar kan bijvoorbeeld per brief of telefoon.
Naar aanleiding van de suggesties van de leden van de ChristenUnie- respectievelijk de CDA-fractie dat het draagvlak onder zorgverzekeraars zwaarder zou wegen dan onder verzekeringsnemers of dat efficiency belangrijker wordt dan dienstverlening, wil de regering benadrukken dat het wetsvoorstel rekening houdt met de wensen van verschillende groepen in de samenleving. Gezien de voorwaarde die wordt gesteld aan zorgverzekeraars om de papieren polis kosteloos te blijven verstrekken ziet de regering niet in waarom dit wetsvoorstel de dienstverlening van zorgverzekeraars zou verslechteren. Dit blijkt ook uit het feit dat zorgverzekeraars hebben aangegeven dat hun verzekerden overwegend positief reageren op de digitalisering van hun dienstverlening.

De leden van de D66-fractie horen graag waarom het wetsvoorstel vertraging heeft opgelopen sinds de motie Dijkstra[1]. In dit verband is tevens van belang de vraag van de leden van de ChristenUnie-fractie waarom de Minister van Volksgezondheid Welzijn en Sport (VWS) van standpunt ten aanzien van de motie is gewijzigd.

[1] Kamerstukken II 2012/13, 33 400 XVI, nr. 67.

Naar aanleiding van de motie heeft de Minister van VWS aangegeven het standaard digitaliseren van de zorgpolis in principe te onderschrijven.[2] Als het onderhavige wetsvoorstel destijds zou zijn ingediend, zou het tempo van invoering echter te hoog liggen. Ondertussen is meerdere malen overleg gevoerd met zorgverzekeraars en de Patiëntenfederatie NPCF over de mogelijkheden van het standaard digitaal verstrekken van de zorgpolis en de uitvoerbaarheid van het wetsvoorstel. In de tussenliggende tijd is de digitalisering op andere terreinen van de samenleving steeds verder toegenomen. Beide aspecten hebben de regering overtuigd dat de tijd inmiddels rijp is voor dit wetsvoorstel.

De leden van de D66-fractie vragen hoe de regering gaat bijdragen aan een adequate informatievoorziening, zodat verzekerden op de hoogte worden gesteld van de overgang van een papieren naar een digitale polis. Ook de leden van de PvdA-, CDA-, VVD- en ChristenUnie-fractie hebben in het hoofdstuk «Gevolgen voor verzekeringnemers» vragen gesteld over de voorlichting van zorgverzekeraars aan verzekerden. Zij vragen hoe deze voorlichting zal verlopen, waarbij de leden van de ChristenUnie-fractie benieuwd zijn naar het budget dat hiervoor beschikbaar is gesteld.

In eerste instantie is het aan de zorgverzekeraar zelf om zijn verzekerden te informeren over digitale verstrekking van de zorgpolis en de mogelijkheid om te opteren voor een zorgpolis op papier. De wijze van verstrekking van de zorgpolis behoort immers tot de voorwaarden die betrekking hebben op de verzekeringsovereenkomst. Zorgverzekeraars staan hiertoe verschillende momenten en middelen ter beschikking. Dat kan bijvoorbeeld bij de jaarlijkse aanbieding van de zorgverzekering, voorafgaand aan het sluiten van de zorgverzekering, in de polisvoorwaarden, in nieuwsbrieven, via een «app», door de klantenservice, op de website, in de zogenaamde mijn-omgeving, en zo voort. Van belang is dat de verzekeringnemer adequaat is geïnformeerd over de wijze van verstrekking van de zorgpolis en zijn «opt-out» optie.
Desgevraagd hebben zorgverzekeraars aangegeven op dit moment al na te denken over de wijze waarop zij hun communicatiemiddelen kunnen inzetten, zodat hun verzekerden optimaal zijn geïnformeerd over de wijze van verstrekking van de zorgpolis. Zij zullen waarschijnlijk extra budget moeten reserveren voor de communicatie over de introductie van de digitale verstrekking van de zorgpolis. Mocht blijken dat zorgverzekeraars hun verzekerden niet in voldoende mate informeren, dan zal de regering bezien welke aanvullende maatregelen nodig zijn.

De leden van de VVD-fractie vragen in hoeverre het zinvol is om verzekerden te informeren over de mogelijkheden om over te stappen naar de digitale zorgpolis in het nieuwe verzekeringsjaar.

Het wetsvoorstel regelt dat de zorgpolis standaard digitaal mag worden verstrekt. Verzekerden hoeven daarvoor niets te doen, digitale verstrekking gebeurt automatisch. Wel is het essentieel dat verzekerden hierover adequaat worden geïnformeerd en bekend worden met hun «opt-out» optie.

De leden van de CDA-fractie verzoeken een reactie op de stelling dat zorgverzekeraars op eenduidige wijze moeten gaan communiceren over de overgang naar een digitale polis.

---

2 Handelingen II, 2012–2013, nr. 32, item 2, blz. 18.

De overgang naar een digitale zorgpolis betreft een wijziging van de polisvoorwaarden van zorgverzekeraars. Het is aan de individuele zorgverzekeraar zelf om te bepalen hoe hij hierover communiceert met zijn verzekerden.

3. Inhoud wetsvoorstel

De leden van de SP-fractie en de ChristenUnie-fractie (in het hoofdstuk «Inhoud wetsvoorstel») vragen naar onderbouwing van het argument dat een groeiend aantal mensen kiest voor een digitale zorgpolis. Tevens willen laatstgenoemden weten in hoeverre zorgverzekeraars hiertoe zelf hun beleid hebben veranderd.

Het percentage verzekerden dat gebruik maakt van een digitale zorgpolis verschilt per zorgverzekeraar. Er is geen volledig overzicht van het aantal gebruikers of de stijging hiervan. Bij het indienen van het wetsvoorstel is aangeven dat 27% van de polissen digitaal wordt verstuurd (73% op papier). Dit is een gemiddelde, berekend op basis van gegevens van zorgverzekeraars en rekening houdend met hun marktaandeel. Naar aanleiding van het verslag is aan dezelfde verzekeraars gevraagd of zij een stijgende lijn zien in het aantal digitaal verstrekte polissen. Bij een aantal verzekeraars valt dit percentage zichtbaar hoger uit dan eerder. Zorgverzekeraars sturen actief op het gebruik van de digitale zorgpolis, onder meer door in communicatie en op de website te wijzen op de mogelijkheid van een digitale zorgpolis. Uiteraard presenteren zij de digitale zorgpolis ook als «opt-in» optie bij de aanvraag van een zorgverzekering. Een deel van de zorgverzekeraars plaatst al een digitale zorgpolis in de mijn-omgeving van hun verzekerden, als extra dienstverlening. Dat zou volgens de regering de standaard dienstverlening kunnen zijn.

De leden van de ChristenUnie-fractie en van de SP-fractie (in het hoofdstuk «Consultatie partijen») hebben vragen over dit wetsvoorstel in relatie tot de «budgetpolis». De leden van de ChristenUnie-fractie leggen de vraag voor of mensen die kiezen voor een budgetpolis de bijbehorende digitale polis voor lief zullen nemen. Daarnaast willen de leden van de SP-fractie weten of de papieren zorgpolis altijd kosteloos is, ook bij een budgetpolis. De leden van de SP-fractie vragen wat de effecten zijn van dit wetsvoorstel op bestaande «budgetpolissen».

Voorop staat dat het wetsvoorstel regelt dat de zorgverzekeraar de zorgpolis zonder expliciete toestemming van de verzekeringnemer digitaal mag verstrekken. Dit staat los van het type zorgverzekering. Tegelijkertijd zijn alle zorgverzekeraars gebonden aan de bepaling dat een papieren zorgpolis kosteloos moet worden verstrekt (artikel 9, vierde lid, Zvw), dus ook de zorgverzekeraar die een budgetpolis aanbiedt. Dat is eveneens het geval indien in de polisvoorwaarden staat dat alle communicatie, declaratieafhandelingen, de zorgpolis en -voorwaarden digitaal zijn. De «opt-out» moet er voor elke zorgpolis zijn. Dat geldt vanaf het moment dat de wet in werking treedt, ook voor bestaande budgetpolissen die worden gewijzigd of in het daaropvolgende verzekeringsjaar worden voortgezet.

De leden van de CDA-fractie vragen waarom een tendens die zich al aftekent een bepaalde wetswijziging wenselijk zou maken en of het aantal mensen dat heeft gekozen voor een digitale zorgpolis (27% van de verzekerden) een rechtvaardiging is om de digitale zorgpolis tot wet te verheffen. Zij vragen ook wat er tegen is om de bestaande praktijk van «elektronisch, mits toestemming» te continueren.

De regering heeft zich ten doel gesteld om in te spelen op digitale ontwikkelingen. Daar pas dit wetsvoorstel goed bij. Daarnaast zal het wetsvoorstel resulteren in besparingen. Ten eerste wordt milieuwinst behaald door minder papier, inkt en transport. Ten tweede ontstaat een structurele lastenverlichting voor zorgverzekeraars via minder print-, materiaal-, porto- en verwerkingskosten. Ten derde besparen verzekerden op hun fysieke archiveerkosten en kunnen zij de polis opslaan op de computer of tablet waar die gemakkelijk te raadplegen is. Tot slot hebben verzekerden met een digitale zorgpolis altijd toegang tot hun zorgpolis, ook als zij niet thuis zijn en niet het fysieke polisblad bij de hand hebben. Zij kunnen immers inloggen op de mijn-omgeving vanaf alle elektronische apparaten met een internetverbinding zoals tablets, laptops en mobiele telefoons. Als dit wetsvoorstel niet in werking treedt zullen deze voordelen slechts beperkt gerealiseerd worden.

Voorts willen deze leden weten of de regering heeft onderzocht waarom de overgrote meerderheid van de verzekerden op dit moment niet heeft gekozen voor een digitale zorgpolis.

Dat is niet uitgebreid onderzocht. Vaak hebben mensen de polis overigens ook al digitaal aangezien de digitale versie als extra service in de mijn-omgeving staat.

De leden van de CDA-, ChristenUnie- en VVD-fractie hebben in dit hoofdstuk en in het hoofdstuk «Gevolgen voor verzekeringnemers» vragen of rekening is gehouden met kwetsbare groepen, zoals ouderen en laaggeletterden. Gevraagd is naar de manier waarop voor een papieren zorgpolis gekozen kan worden en hoe zij daarover worden geïnformeerd.

Met verzekerden die digitaal minder vaardig zijn is rekening gehouden. Niet voor niks is in het wetsvoorstel de mogelijkheid opgenomen van een papieren polis die kosteloos wordt verstrekt. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling om mensen een digitale polis op te dringen. Als iemand een papieren polis wenst dan moet de zorgverzekeraar die verstrekken. Bovendien moet het gemakkelijk zijn om de keuze voor een papieren polis aan de zorgverzekeraar kenbaar te maken. Dit kan ook per brief of telefoon en hoeft dus niet via internet. Zorgverzekeraars dienen bedacht te zijn op bedenkingen van de verzekeringnemer en bij twijfel te verifiëren of de verzekeringnemer een papieren polis wenst.
De regering wil benadrukken dat zij het van belang vindt dat de zorgverzekeraar al zijn verzekerden goed informeert, dus ook groepen die digitaal minder vaardig zijn. Verzekeraars zijn hiertoe genoodzaakt omdat elke verzekerde de mogelijkheid moet hebben om aan te geven dat hij een papieren zorgpolis wenst. Deze wens kan iemand enkel kenbaar maken als hij ook weet dat die mogelijkheid bestaat. Het informeren van verzekerden is dus van wezenlijk belang. Aangezien de verzekerdenpopulatie niet uniform is zal de zorgverzekeraar via verschillende wegen zijn verzekerden op de hoogte moeten brengen van de verandering. Dit doen verzekeraars nu ook al bij wijzigingen in de zorgpolis.

De leden van de CDA-fractie ontvangen graag nadere informatie over hoeveel mensen niet digitaal vaardig zijn of over internet thuis beschikken en wat hiervoor de redenen zijn.

Volgens de eerder aangehaalde rapporten van de Nationale ombudsman en PBLQZENC, heeft ongeveer 96% van de bevolking in Nederland beschikking tot internet. Niet iedereen is even digitaal vaardig. Oorzaken hiervoor zijn onder andere desinteresse, het gevoel te oud te zijn, het niet nodig vinden of geen tijd hebben. Digitaal vaardig zijn gaat in gradaties van het kunnen lezen en sturen van e-mails tot het kunnen programmeren

en meer. Voor het ontvangen van een digitale zorgpolis moet men een website kunnen bezoeken van de zorgverzekeraar en gebruik kunnen maken van de inlogmethode van de zorgverzekeraar. Dit zijn relatief eenvoudige handelingen die de meeste mensen zonder problemen kunnen uitvoeren. Indien de verzekerde dit niet wil of kan, wordt de polis kosteloos op papier verstrekt.

De leden van de ChristenUnie-fractie vragen of nader uiteen gezet kan worden hoeveel milieuwinst er wordt beoogd.

Hieraan is geen specifieke besparingsdoelstelling verbonden. Bij de besparing op het milieu kan men denken aan papierbesparing en dus minder houtkap en minder uitstoot van boeikasgassen door verminderd gebruik van milieubelastende transportmiddelen.

De leden van de ChristenUnie-fractie verzoeken uiteen te zetten of bij de berekening van de administratieve lastenverlichting is meegewogen dat er altijd verzekeringnemers blijven die hun polis nog per post willen ontvangen.

Ja, dat is meegenomen. Zorgverzekeraars verwachten dat tot ongeveer 25% van de verzekerden een papieren polis zou willen blijven ontvangen. In de memorie van toelichting wordt dan ook gesproken van een potentieel maximum aan besparingen.

Dezelfde leden willen weten wanneer wordt beoogd het wetsvoorstel inwerking te laten treden.

Afhankelijk van de voortgang van de behandeling van het wetsvoorstel door beide Kamers, wordt beoogd het wetsvoorstel nog voorafgaand aan het aankomende overstapseizoen in werking te laten treden. Aan het einde van dit jaar en het begin van het volgend jaar worden immers de meeste zorgpolissen weer verstuurd.

De leden van de ChristenUnie-fractie, evenals de leden van de CDA-fractie in het hoofdstuk «Consultatie partijen», vragen voorts waarom er geen criteria zijn opgesteld voor de inhoud van de digitale zorgpolis. Ook vragen de eerste leden of kan worden gewaarborgd dat de hoeveelheid en aard van informatie in de papieren en digitale zorgpolis identiek blijft.

Zoals in de «Inleiding» is aangegeven, regelt dit wetsvoorstel dat de zorgpolis standaard digitaal kan worden verstrekt. De regering ziet geen aanleiding nadere voorwaarden aan de inhoud van de zorgpolis te stellen. De zorgpolis is een akte die op papier of in elektronische vorm kan worden verstrekt. Dat maakt geen verschil voor de inhoud van de zorgpolis. De verzekeringnemer moet de inhoud van de akte kunnen opslaan, ook voor toekomstig gebruik ervan, en wel op zo'n manier dat een ongewijzigde reproductie van de inhoud van de akte mogelijk is (artikel 156a, eerste lid, Rv).

De leden van de ChristenUnie-, PvdA- en CDA-fractie hebben in dit hoofdstuk en het hoofdstuk «Consultatie partijen» vragen gesteld over de gevolgen voor de informatievoorziening voor verzekerden over gecontracteerde zorg.

De regering ziet inderdaad de link met een verbeterde informatievoorziening aangezien verzekerden vaker hun mijn-omgeving zullen raadplegen als hun zorgpolis daarin is te vinden. De zorgverzekeraar kan hiervan gebruik maken door relevante informatie over de zorgpolis – bijvoorbeeld het gecontracteerde zorgaanbod en de vergoeding voor

niet-gecontracteerde zorg – niet alleen op de website maar ook overzichtelijk op de persoonlijke mijn-omgeving te plaatsen. De regering stelt zich voor dat de mijn-omgeving het platform zal zijn waarin de verzekerde alle informatie die betrekking heeft op zijn polis zal kunnen raadplegen. Deze informatie kan gemakkelijk up-to-date gehouden worden. Verzekeraars hebben ook aangegeven die kant op te willen. Gezien voorgaande is er geen reden om aan te nemen dat de informatievoorziening achteruit zal gaan.

De leden van de ChristenUnie- en CDA-fractie hebben in dit hoofdstuk en het hoofdstuk «Consultatie partijen» ook vragen over het verbeteren van de doorzoekbaarheid van de zorgpolis.

Zoals in de «Inleiding» uiteengezet, is de informatie op de zorgpolis beperkt. De regering ziet derhalve niet in waarom de zorgpolis beter doorzoekbaar zou moeten zijn. In het antwoord hierboven is wel aangegeven dat de mijn-omgeving waar de zorgpolis digitaal beschikbaar wordt gesteld goede mogelijkheden biedt om de informatievoorziening aan verzekerden te verbeteren.

De leden van de ChristenUnie-fractie vragen in hoeverre zorgverzekeraars vrij zijn in de manier waarop zij een digitale zorgpolis verstrekken en de wijze waarop wijzigingen worden doorgevoerd. Voorts willen zij weten of de verstrekkingswijze niet geüniformeerd zou moeten worden.

Conform artikel 7:932, eerste lid, van het BW moet de zorgverzekeraar de zorgpolis afgeven aan de verzekeringnemer. Hiervan is sprake als de zorgpolis ter beschikking wordt gesteld, bijvoorbeeld door plaatsing in de mijn-omgeving. De verzekeringnemer moet in dat geval wel worden geïnformeerd over het moment waarop de zorgpolis voor hem beschikbaar is. De keuze voor de wijze van digitale verstrekking van de polis is aan de zorgverzekeraar. Er is bewust voor deze vrijheid gekozen om in de wet ruimte te laten voor digitale ontwikkelingen in de toekomst. De regering is het er dan ook niet mee eens dat zorgverzekeraars de verstrekkingswijze zouden moeten uniformeren. Overigens geldt wel voor alle zorgverzekeraars dat de digitale zorgpolis conform artikel 7:932, eerste lid, BW dient te zijn voorzien van een elektronische handtekening als bedoeld in artikel 3:15a, tweede lid, van het BW. Voorts merkt de regering op dat een wijziging van de zorgpolis eveneens standaard digitaal verstrekt mag worden, tenzij de verzekeringnemer te kennen heeft gegeven de zorgpolis op papier te willen ontvangen. Om het boven elke twijfel te verheffen, wordt dit door middel van een nota van wijziging in de wettekst geëxpliciteerd.

4. Uitvoerbaarheid

De leden van de CDA-fractie verzoeken aan te geven op welke wijze de digitale zorgpolis authentiek is in de zin van het BW en of het klopt dat een op zichzelf staande mail of pdf-file niet aan deze vereisten voldoet.

Een op zichzelf staande e-mail of pdf-file volstaat inderdaad niet voor het verstrekken van de digitale zorgpolis. Voor de digitale zorgpolis is zoals aangegeven een gekwalificeerde elektronische handtekening vereist om de authenticiteit vast te kunnen stellen (artikel 7:932 BW). Dit betekent dat aan het elektronisch document een digitaal bestand met een gekwalificeerd certificaat dient te zijn toegevoegd. Dergelijke certificaten worden door speciale instanties uitgegeven. Bij het openen van het elektronische document wordt met daarvoor bestemde software het certificaat gecontroleerd.

5. Consultatie partijen

De leden van de SP-fractie vragen naar de consistentie van beleid met betrekking tot risicoselectie.

Er zijn enkele zorgpolissen op de markt waarbij de communicatie voornamelijk digitaal of telefonisch afgehandeld wordt. De polis kan hierbij ook digitaal zijn. Voor een digitale polis moet de verzekerde op dit moment echter wel expliciet toestemming geven. Onderhavig wetsvoorstel regelt dat de digitale zorgpolis standaard is. Hierbij wordt het verschil tussen de zorgverzekeringen waarbij voornamelijk elektronisch gecommuniceerd wordt en zorgverzekeringen waarbij dat minder het geval is juist kleiner. Dit wetsvoorstel heeft daarom geen invloed op de risicoselectie.

De leden van de CDA- en PVV-fractie hebben vraagtekens bij de wenselijkheid voor een «opt-in» systeem, in plaats van een «opt-out», zoals bijvoorbeeld de Consumentenbond voorstelt. In het hoofdstuk «Gevolgen voor verzekeringnemers» vraagt de PVV waarom de regering de digitale zorgpolis wil opdringen aan verzekerden.

Een dergelijk «opt-in» systeem bestaat nu al. Onderhavig wetsvoorstel wil dit juist wijzigen naar een «opt-out» systeem om het gebruik van een digitale zorgpolis regeldrukarm en kostenbesparend te bevorderen op een manier die rekening houdt met wensen van alle verzekerden. Ik ben het niet eens met de suggestie van de leden van de PVV-fractie dat de regering iets aan de verzekerden opdringt. Er is immers nog steeds de mogelijkheid om kosteloos een papieren polis te verkrijgen wanneer de verzekeringnemer te kennen geeft daarvoor de voorkeur te hebben.

6. Gevolgen voor verzekeringnemers

De leden van de VVD- en PvdA-fractie hebben diverse vragen gesteld over de uitkomsten van de fraudetoets.

Allereerst vragen de leden van de VVD-fractie waarom het wordt toegestaan dat zorgverzekeraars de zorgpolis per e-mail versturen naar hun verzekerden, terwijl dat een verhoogd risico op identiteitsfraude zou opleveren en de veiligheid van de persoonsgegevens hiermee mogelijk in gevaar komt.
De regering is het met deze leden eens dat de veiligheid van persoonsgegevens essentieel is en fraude zoveel mogelijk voorkomen moet worden. Om de privacy van verzekerden te beschermen dienen zorgverzekeraars zich te houden aan strikte wet- en regelgeving, waaronder de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Bij het vaststellen van een passend beveiligingsniveau van persoonsgegevens wordt rekening gehouden met de stand van de techniek, de kosten van de tenuitvoerlegging, de risico's die de gegevensverwerking met zich meebrengt en de aard van de te beschermen persoonsgegevens. Als we kijken naar de aard van de persoonsgegevens op de zorgpolis, dan is het de vraag hoe groot de privacyrisico's zijn bij verzending per e-mail. Het gaat namelijk om een polisakte waar geen medische persoonsgegevens op te vinden zijn.

Dan de kans op identiteitsfraude. Blijkens de fraudetoets zal het versturen van de zorgpolis per e-mail meer risico's met zich meebrengen dan het plaatsen van de polis in de beter beschermde mijn-omgeving. Fraude is echter nooit helemaal uit te sluiten. Ook niet bij het versturen van een papieren polis. Het risico bestaat altijd dat iemand die in het bezit is van de noodzakelijke aanmeldgegevens (die op de zorgpolis staan) een valse aanmelding bij een zorgverzekeraar verricht voor een andere persoon om

zo zorgkosten te kunnen declareren. Aangezien een e-mailadres gemakkelijker is af te vangen dan papieren post of een mijn-omgeving, is het risico op identiteitsfraude daarbij iets groter.

De regering raadt het gebruik van e-mail voor het versturen van de digitale zorgpolis echter niet af, zoals werd gevraagd door de leden van de PvdA-fractie.
Het per e-mail verzenden van de zorgpolis in aanvulling op plaatsing in de mijn-omgeving, kan namelijk gemakkelijk zijn voor verzekerden. Dat gemak moeten we niet wegnemen als daarvoor geen noodzakelijke reden is.

Vervolgens verzoeken de leden van de PvdA-fractie daarnaast aan te geven welke rol de regering voor zichzelf ziet weggelegd om zorgverzekeraars te informeren over de mogelijk wat hogere frauderisico's die gepaard gaan met het gebruik van e-mail voor het verstrekken van de zorgpolis. Voorts vragen zij of het de verantwoordelijkheid is van de zorgverzekeraar om de verzekeringnemer te waarschuwen voor dit verhoogd risico.
Verzekeraars zijn goed op de hoogte van de mogelijke frauderisico's bij de door hen gebruikte diensten. Dat blijkt uit de uitkomsten van de fraudetoets die Zorgverzekeraars Nederland (ZN) heeft uitgevoerd op dit wetsvoorstel. De regering ziet daarom geen reden om zorgverzekeraars hierop extra te wijzen. Het is aan zorgverzekeraars zelf om hierover eventueel te communiceren met hun verzekerden.

Voorts hebben de leden van de VVD-fractie vragen over het gebruik van DigiD. Zij vragen in hoeverre het wenselijk is dat DigiD voor zorgverzekeraars verplicht wordt gesteld.

Overheidsinstellingen en instanties met een publieke taak die diensten of producten digitaal aanbieden, proberen dat zo veilig en klantvriendelijk mogelijk te doen. Uitgangspunt is om de drempel voor het gebruik – en daarmee de uitvoeringskosten – zo laag mogelijk te houden en tegelijk het risico op misbruik of oneigenlijk gebruik zoveel mogelijk te vermijden. Zorgverzekeraars hanteren vergelijkbare authenticatie-eisen voor de beveiliging van de mijn-omgevingen. Dat doen zij om de persoonsgegevens, waaronder medische gegevens, van hun verzekerden goed te beveiligen. Iedere zorgverzekeraar bepaalt zelf welk specifiek toegangsinstrument hiervoor wordt gebruikt. In de praktijk is overwegend gekozen voor DigiD met sms-verificatie. Verplicht DigiD zou ertoe kunnen leiden dat verzekerden geen toegang meer hebben tot relevante polisinformatie of dat toepassing van andere, goed beveiligde «identity providers» wordt verhinderd. Daarom vindt de regering het niet wenselijk om DigiD verplicht te stellen. Overigens kent DigiD ruim 12,5 miljoen gebruikers in Nederland. De meeste mensen maken daarvan derhalve al gebruik.

Daarnaast vragen de leden van de fractie van de VVD informatie over de mogelijkheden voor verzekerden om anderen te machtigen voor de mijn-omgeving en welke veiligheidsmaatregelen hierbij worden ingebouwd.

DigiD biedt de mogelijkheid om een ander te machten. Zorgverzekeraars zijn tot nu toe niet aangesloten op «DigiD Machtigen». Een verzekeringnemer kan nu dus niet een ander machtigen om zijn mijn-omgeving te raadplegen of zaken te wijzen.
Sommige zorgverzekeraars bieden op hun website wel een andere machtigingsmogelijkheid.

De leden van de PvdA-fractie vragen een bevestiging dat zorgverzekeraars geen nadere voorwaarden stellen aan het ontvangen van een papieren zorgpolis.

De regering bevestigt dat zorgverzekeraars geen nadere voorwaarden kunnen stellen aan het ontvangen van een papieren zorgpolis. Indien de verzekeringnemer kenbaar maakt – op welke wijze dan ook – dat hij geen digitale zorgpolis wenst, moet de zorgverzekeraar de zorgpolis kosteloos op papier verschaffen.

Voorts werpen de leden van de CDA-fractie de vraag op of de optie voor een papieren zorgpolis betekent dat de poliswijzigingen ook met de post verstuurd worden.

Indien de verzekeringnemer ervoor heeft gekozen de zorgpolis op papier te ontvangen, dan zullen ook de poliswijzigingen schriftelijk verschaft worden. De zorgverzekeraar heeft geen enkele wettelijke grond om in weerwil van de wens van de verzekeringnemer poliswijzigingen langs digitale weg te verstrekken.

Ook willen zij weten of de zorgverzekeraar straks verzekerden extra voor een papieren polis kan laten betalen en of een onderscheid zoals is ontstaan bij het Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) wenselijk is.

In onderhavig wetsvoorstel is uitdrukkelijk opgenomen dat een papieren zorgpolis kosteloos verstrekt moet worden. Moeten betalen voor een papieren zorgpolis zou een drempel betekenen. De regering vindt het niet nodig die drempel nu op te werpen nu ervan uit wordt gegaan dat het aantal mensen dat zal kiezen voor een papieren zorgpolis steeds kleiner zal worden.

De leden van de CDA-fractie willen weten of de regering risico's ziet bij dat het voor verzekerden niet altijd duidelijk zal zijn of hun zorgverzekeraar wel of niet via e-mail communiceert in aanvulling op de mijn-omgeving.

Zoals in de memorie van toelichting nadrukkelijk is aangegeven moet de zorgverzekeraar de verzekeringnemer in kennis stellen – bijvoorbeeld per e-mail – van het moment waarop zijn zorgpolis in de mijn-omgeving beschikbaar is. Er zal derhalve altijd aanvullende communicatie nodig zijn om de verzekerde in voldoende mate te informeren. De wijze waarop de zorgverzekeraar communiceert met zijn verzekerden zal doorgaans te vinden zijn in de polisvoorwaarden.

In de memorie van toelichting staat dat, wanneer «die gegevens» voor zorgverzekeraars niet beschikbaar zijn, het vanuit praktisch oogpunt onmogelijk is de zorgpolis beschikbaar te stellen aan de verzekeringnemer. De leden van de CDA-fractie vragen welke gegevens hier bedoeld worden en in welk geval dit zou voorkomen.

Het kan zijn dat de zorgverzekeraar de zorgpolis niet digitaal kan afgeven, omdat de verzekeringnemer bijvoorbeeld geen e-mailadres heeft of wil opgeven en niet beschikt of wil beschikken over een mijn-omgeving. In een dergelijk geval zal een zorgverzekeraar toch een papieren zorgpolis moeten afgeven, ook al heeft de verzekerde hierom niet expliciet gevraagd.

Deze leden vragen verder wanneer een verzekerde niet dezelfde persoon is als de verzekeringnemer.

De verzekeringnemer is de persoon die met een zorgverzekeraar een zorgverzekering sluit. Vaak zal de verzekeringnemer zichzelf verzekeren. Iemand kan echter ook op eigen naam een andere verzekeringsplichtige persoon – bijvoorbeeld zijn partner, kind of huisgenoot – verzekeren. In dat geval is de verzekeringnemer een ander dan de verzekerde.

De leden van de ChristenUnie- en PVV-fractie hebben diverse vragen over de consultatie en reactie van enkele stakeholders op dit wetsvoorstel.

De leden van de ChristenUnie-fractie vragen of de NPCF en ZN wel een compleet beeld geven van de betrokken stakeholders en de leden van de PVV-fractie willen weten of de regering de mening van de Consumentenbond en de ANBO wel heeft meegewogen.

Nee, het betreft geen compleet beeld. Gezien de aard van het wetsvoorstel en de vastgelegde mogelijkheid van een papieren zorgpolis is ervoor gekozen geen uitgebreide consultatie te houden. Daarom zijn de Consumentenbond en ANBO niet direct benaderd voor consultatie van dit wetsvoorstel.

Tevens stellen de leden van de ChristenUnie-fractie voor het wetsvoorstel voor te leggen aan de verschillende ouderenbonden en Iederin en in te gaan op hun commentaar, als ook het commentaar van de NPCF.

De ouderenbonden hebben aangegeven het wetsvoorstel af te wijzen. Hieraan liggen meerdere redenen ten grondslag. Zo zouden 1,2 miljoen 65-plussers niet digitaal actief zijn, is bezwaar maken lastiger dan toestemming geven (zeker als dat enkel via elektronische weg kan), bestaat al een tendens naar de digitale polis en vrezen zij dat de papieren polis niet kosteloos zal blijven.

De regering begrijpt de zorgen van de ouderenbonden, maar wil die wel nuanceren. Eerder is al aangegeven dat 96% van de bevolking toegang tot internet heeft en niet de hoogste graad van digitale vaardigheid nodig is om de zorgpolis te kunnen raadplegen. Bovendien wil de regering nogmaals aangeven dat de optie voor een papieren zorgpolis speciaal voor mensen die niet digitaal vaardig genoeg zijn, zoals ouderen, in stand is gelaten. Hiermee is beoogd de nadelen voor bepaalde groepen tot een minimum te beperken. Daarom mag het ook niet zo zijn dat enkel via elektronische weg kan worden aangegeven dat een papieren zorgpolis gewenst is. Voorts onderstreept de regering nogmaals dat in het wetsvoorstel uitdrukkelijk is opgenomen dat de papieren zorgpolis kosteloos moet worden verstrekt.

Iederin zou willen dat keuzevrijheid van de burger centraal staat. Iederin geeft als redenen aan dat veel ouderen, mensen met minimale digitale vaardigheden en sommige mensen met een lichamelijke of visuele beperking, last kunnen krijgen van een overgang naar een standaard digitale zorgpolis. Bovendien is het volgens Iederin niet handig dat de toegang en de toegankelijkheidseisen door iedere zorgverzekeraar op een andere manier geregeld kan worden. Iederin vraagt aandacht voor de volgende twee punten: a) streef naar toegankelijkheid en bruikbaarheid van de mijn-omgeving voor mensen met een beperking en b) zorg voor een zorgvuldig proces en deugdelijke informatievoorziening bij het implementatieproces.
Verzekerden moeten inderdaad actie ondernemen om hun wens voor een papieren zorgpolis kenbaar te maken. De regering gelooft niet dat bepaalde groepen hierdoor in de problemen komen, aangezien bijvoorbeeld een simpel telefoontje, een brief of een e-mail naar de zorgverzekeraar volstaat. Dat mogen wij wel van de burger verwachten. Het klopt

dat de toegangsbeveiliging tot de mijn-omgeving door iedere zorgverzekeraar op een andere wijze geregeld kan worden, maar de verschillen zullen minimaal zijn. Verder kan de regering zich vinden in de aandachtpunten die Iederin meegeeft. Die punten zijn eerder al uitgebreid aan de orde gekomen.

De aandachtspunten van de NPCF zijn in de kamerbrief van 13 mei 2013[3] over de invoering van de digitale zorgpolis genoemd. Ten eerste mag de invoering er volgens de NPCF niet toe leiden dat de informatieverstrekking door zorgverzekeraars over (niet-)gecontracteerde zorg verslechtert. Ten tweede mogen verzekeraars geen extra kosten in rekening brengen bij verzekerden die gebruik willen maken van de mogelijkheid van een papieren verzekeringspolis. Op beide punten is eerder al uitgebreid ingegaan.

Tot slot vragen de leden van de ChristenUnie-fractie de regering te reageren op het commentaar van de Consumentenbond en met de bond in gesprek te gaan om zich te laten informeren over haar online peiling waaruit zou blijken dat een meerderheid de zorgpolis niet standaard digitaal wil ontvangen.

Er heeft overleg plaatsgevonden met de Consumentenbond naar aanleiding van haar commentaar op het wetsvoorstel. De regering vraagt zich af waarop de mening van de Consumentenbond gebaseerd is dat veel consumenten nog lang niet toe zouden zijn aan een digitale zorgpolis. De digitale polis wordt namelijk geen verplichting. Bovendien wordt geborgd dat de informatiepositie van de verzekerde er niet op achteruit gaat, aangezien de verzekeraar de verzekeringnemer erop moet attenderen als de zorgpolis in de mijn-omgeving wordt geplaatst. Anders wordt de zorgpolis niet goed afgegeven. Dat de zorgpolis doorzoekbaar zou moeten zijn heeft betrekking op polisvoorwaarden, dus daarop wordt niet verder ingegaan.
Overigens is uit de online peiling gebleken dat 45% van 671 respondenten heeft aangegeven het niet prettig te vinden indien de zorgpolis standaard digitaal zou worden verzonden. Dat betreft geen meerderheid zoals de ChristenUnie suggereert. Verder is het de vraag wat de meerwaarde is van de resultaten van de online peiling van de Consumentenbond, nu de vraagstelling onduidelijk is (er stond niet bij dat er een optie voor een papieren polis is), de kans bestaat dat de respondenten dachten dat het hier om de polisvoorwaarden zou gaan (wat niet het geval is) en het een korte online peiling betreft.

Verder vragen de leden van de ChristenUnie-fractie naar de waarborgen van de rechten van de verzekeringnemer, al dan niet met een geestelijke of verstandelijke beperking.

De regering merkt op dat het recht een zorgpolis verschaft te krijgen is verankerd in de Zvw (artikel 9) en het BW (artikel 7:932). Ook is in het wetsvoorstel geborgd dat de zorgpolis kosteloos op papier wordt verstrekt als de verzekeringnemer kenbaar maakt de zorgpolis niet langs digitale weg te willen ontvangen.

Naar aanleiding van de vragen van dezelfde leden is de regering nagegaan hoe zorgverzekeraars hun verzekeringnemers hebben betrokken bij dit wetsvoorstel.

---

3 Kamerstukken II 2012/13, 44 300 XVI, nr. 147.

Zorgverzekeraars toetsen regelmatig wat hun klanten vinden van de dienstverlening. Hierbij komt ook digitale dienstverlening aan bod. Hieruit blijkt dat het merendeel van de verzekerden de verschuiving naar digitale dienstverlening geen probleem vindt. Een kleine groep heeft praktische of principiële bezwaren. Klanten hebben ook de gelegenheid om verbeteringen ten aanzien van de (digitale) dienstverlening voor te stellen.

7. Gevolgen voor regeldruk

De leden van de VVD-fractie vragen de regering naar haar ambitie met betrekking tot de digitale zorgpolis en op welke termijn het merendeel van de zorgpolissen digitaal zou moeten worden verstrekt.

De regering heeft geen exacte doelstelling geformuleerd. De ambitie is om zoveel mogelijk over te gaan op digitale dienstverlening. De verwachting is dat na inwerkingtreding van het wetsvoorstel het merendeel van de zorgpolissen digitaal verstrekt zal worden. Hoeveel dit precies zal zijn is een lastige inschatting. Zorgverzekeraars schatten op basis van data van andere sectoren en kennis van eigen verzekerden in dat, uiteindelijk, tot ongeveer 75% van de polissen digitaal zal worden verstrekt.

Voorts hebben de leden van de SP-, ChristenUnie- en CDA-fractie vragen over de lastenverlichting als gevolg van dit wetsvoorstel.

De leden van de SP-fractie vragen of zorgverzekeraars de financiële berekening onderschrijven, of de regering een deugdelijke onderbouwing kan aanleveren en of zij kan toezeggen dat de besparing niet eindigt in de zakken van de zorgverzekeraars.

De berekening is gebaseerd op cijfers die door individuele zorgverzekeraars zijn aangeleverd en is met ZN afgestemd. In verband met de diversiteit van financiële overzichten die wij hebben ontvangen, was een uitgebreider en nauwkeuriger berekening niet mogelijk. De aard van de cijfers wijken daarvoor te veel van elkaar af. Wel kan worden gezegd dat de financiële besparing vooral zal zitten in besparing van print-, materiaal-, porto- en verwerkingskosten. Dat er geen zorgpolissen en begeleidende brieven meer hoeven te worden geprint en dat de portokosten vervallen, is bijvoorbeeld evident. Het personeel dat zich hiermee bezighoudt is in mindere mate nodig. Uiteraard zijn er ook kosten verbonden aan het standaard verstrekken van digitale zorgpolissen, zoals investeringen in communicatie, elektronische handtekeningen en mogelijk ICT, en kosten voor personeel van een andere afdeling. Al met al vallen de kosten voor een papieren polis gemiddeld 75% hoger uit.
Tot slot gaat de regering ervan uit dat de te behalen besparingen bij zorgverzekeraars terecht komen bij de verzekerden.

De leden van de CDA-fractie vragen hoe de regering tot deze onderbouwing van de administratieve lastenverlichting voor verzekerden is gekomen.

Voor het berekenen van besparingen ten gevolge van regeringsbeleid zijn standaarden vastgelegd. Bij het berekenen van de besparing die volgt uit de digitalisering van de zorgpolis is hiervan gebruik gemaakt. Bij de uitwerking van de besparing kan men zich voorstellen dat mensen geregeld van de computer, laptop, tablet of mobiele telefoon gebruik maken en dat het dan gemakkelijk is om naar de site van de zorgverzekeraar te gaan om de zorgpolis in te zien. De verzekerde heeft altijd toegang tot de zorgpolis, ook als de verzekerde niet thuis is. Dit is met een

papieren polis niet mogelijk. Het inscannen van een document om het digitaal op te slaan kost aanzienlijk meer tijd.

Deze leden vragen tevens of er een berekening is gemaakt van de tijd die mensen kwijt zijn voor het aangeven dat zij een papieren zorgpolis willen ontvangen.

Dit is niet opgenomen in de berekening omdat het een eenmalige inspanning betreft. De berekening voor de besparing van zowel zorgverzekeraars als verzekerden is gericht op structurele besparingen.

Verder zien deze leden graag een nadere onderbouwing van het feit dat zorgverzekeraars geen significante stijging verwachten in het gebruik van toegangsinstrumenten, als DigiD.

Zorgverzekeraars hebben aangegeven dat er nu al veelvuldig wordt ingelogd op de mijn-omgeving om bijvoorbeeld declaraties in te dienen. Het aantal bezoeken aan de mijn-omgeving zal niet ineens spectaculair toenemen als de zorgpolis daarin ook wordt geplaatst. In de praktijk zal niet iedereen direct de zorgpolis gaan raadplegen, maar dat moment koppelen aan het willen inzien van zorgkosten of het indienen van een declaratie.
Met significant wordt hier overigens gedoeld op een behoorlijke stijging ten opzichte van de eerdere situatie, die duidelijk toe te schrijven is aan het digitaliseren van de zorgpolis. De daadwerkelijke stijging in het gebruik van de mijn-omgeving zal verschillen per zorgverzekeraar.

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
E.I. Schippers